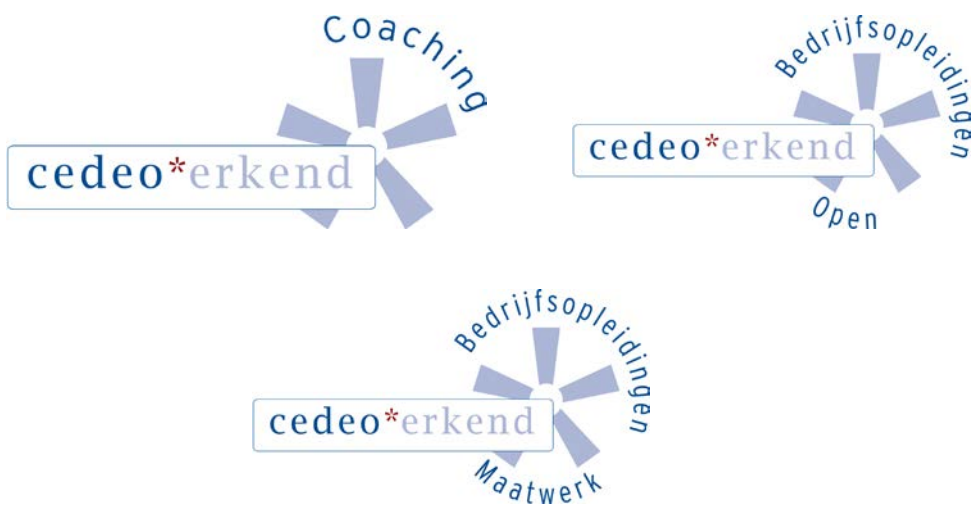


# Klanttevredenheidsonderzoek

5d coaching-training-advies

31-05-2018



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van 5d coaching-training-advies vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO COACHING.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN.....	6
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	11
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>15</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>17</b>

# Cedeo-erkenning

## 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

## 2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

## 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				25%	75%
Offerte				50%	50%
Uitvoering					100%
Coaches				13%	87%
Afronding				38%	62%
Organisatie en Administratie				25%	75%
Relatiebeheer②					75%
Prijs-kwaliteitverhouding③			13%	38%	25%
Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal				13%	87%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste geïnterviewden in dit onderzoek naar de Coachingstrajecten van 5d werken al een aantal jaren met het bureau samen. Over hun ervaringen met 5d zeggen ze: "Ik werk erg graag met hen samen. 5d is mij 12 jaar geleden voor het eerst aanbevolen. Ik heb op al mijn werkplekken teamtrainingen bij hen afgenomen", "Ik ben al langere tijd met hen in zee. Ik vind hen zeer betrouwbaar. Ik ben erg tevreden" en "Dankzij 5d en hun visie op communicatie hebben we de school enorm op de kaart weten te zetten." Enkele anderen lichten hun keuze voor 5d als volgt toe: "Wij hadden goede verhalen over 5d gehoord. Ook kende ik de trainer nog persoonlijk uit een ver verleden", "De betreffende leerkracht heeft zelf voor deze coach gekozen", "Ik had al drie opleidingen van hen gevolgd. Dat was iedere keer weer een feest" en "Ik ben ooit door iemand van hen gecoacht. Dat heeft mijn leven in zo'n positieve zin beïnvloed dat ik steeds bij hen terugkom!" En referent voegt nog toe: "Er was meteen een persoonlijke klik. Dat deed mij besluiten om met deze coach aan de slag te gaan." Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De inventarisatie van de wensen en behoeften verloopt niet altijd op dezelfde wijze maar voldoet goed aan de verwachtingen: "Er is eerst een gesprek met de gecoachte. De opdracht en het tijdspad worden gezamenlijk ingevuld", "De trainer heeft eerst met mij gesproken en later met degene die gecoacht werd" en "In het driegesprek zijn zowel de vragen van de gecoachte als die van de organisatie aan bod gekomen."

### Offerte

Het plan van aanpak roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het is een goede afspiegeling van wat er tijdens het voortraject is besproken. De beoogde doelstellingen worden naar wens omschreven. Daarnaast wordt er voldoende ruimte gelaten voor aanpassingen ter plekke. Enkele referenten: "Het plan van aanpak was meteen goed, want ze hadden goed geluisterd", "Ik ben tevreden. De doelen zijn netjes geformuleerd", "De offerte is helder en duidelijk. Het plan staat erin en dat er, indien nodig, van kan worden afgeweken" en "Er wordt uitgebreid beschreven wat de insteek is, maar er kunnen altijd onderdelen afvallen of bijkomen." De prijsopgave leidt niet tot misverstanden.

### Uitvoering

Tachtig procent van de referenten is over de uitvoering zeer tevreden; de twee overigen geven een score 'tevreden'. De trajecten hebben diepgang en zijn in voldoende mate gericht op de behoeften van de gecoachte: "Ze hebben ons met hun holistische aanpak nog nooit teleurgesteld. Je krijgt altijd meer dan je verwacht. Ze gaan echt op zoek naar de onderliggende oorzaken", "Er wordt goed gekeken naar welke dingen kunnen helpen en welke in de weg zitten. Er wordt je echt een spiegel voorgehouden", "Het gaat er heel professioneel aan toe. Het draait om wat mij helpt", "De coach heeft heel goed voor verdieping gezorgd door de kern van het gedrag te benoemen. Dat heeft mij enorm geholpen om inzicht te krijgen in mijn processen en patronen. Als je weet waar jouw script zit en wat je stoppers en allowers zijn, kun je veel beter bepalen wat je moet doen." De gecoachte wordt in voldoende mate uitgedaagd: "Je wordt goed gestimuleerd om aan de gang te gaan, met uitgebreide opdrachten, huiswerk en voorbereiding", "Door het vele praten en oefenen aan de hand van situatie op je werk kun je er niet omheen. Je moet wel naar jezelf kijken" en "Je hebt echt het gevoel dat je het zelf doet. Ze helpen je door goede vragen te stellen en je een enkele keer te confronteren met iets." Een referent voegt nog toe: "De coach en ik kwamen beiden evenveel aan het woord, daar zat een goede balans tussen."

### Coaches

Over de coaches is men unaniem positief. Er is veel lof voor hun deskundigheid en persoonlijke kwaliteiten: "De coach heeft veel kennis van zaken. "Zij is prettig, empatisch en recht voor haar raap", "zij heeft een heel brede basis, waardoor zij goed met allerlei weerstanden en knelpunten uit de voeten kan", "Zij is in staat mij de spiegel voor te houden. Ze heeft echt met mij meegedacht over wat belangrijk zou zijn in mijn werk", "De trainer is warm, eerlijk en competent op het gebied van communicatie. Zij is met recht een voorbeeld voor mij" en "Ik vond de coach ervaren, integer en kundig." De coaches weten naar de mening van de referenten de juiste balans te bewaren tussen afstand en betrokkenheid: "Ze zijn in staat je te confronteren zonder de relatie te schaden", "Mijn collega voelde zich prettig en veilig. Zij durfde zich kwetsbaar op te stellen" en "Ze maken echt verbinding en blijven 100% professioneel." Verder merkt men op: "Zowel mijn collega als ik vonden de coach heel zorgzaam. Het was een vriendelijk iemand die goed luisterde en openstond voor wat er speelde binnen onze organisatie" en "De coaches werken in principe vanuit de transactionele analyse maar beschikken over een veel breder palet."

### Afronding

Het natraject roept (zeer) tevreden reacties op. Er wordt afgerond met een mondelinge evaluatie waarbij ook de opdrachtgever aanwezig is. "Er is in het eindgesprek nog even goed gekeken naar het behalen van de doelstellingen", aldus een referent in dit verband. Meerderen geven aan dat 5d in de regel ook zorgt voor een schriftelijke verslaglegging. Men is tevreden over opvolging en vervolgmogelijkheden: "Ik heb nog tips meegekregen om mij verder te verdiepen in de transactionele analyse", "Je krijgt eerlijk advies over mogelijke vervolgspraken", en "Er wordt altijd gezegd: 'Mocht het nodig zijn, kom dan alsjeblieft nog even sparren' Daar hebben we nog diverse malen gebruik van gemaakt. De kassa gaat dan niet meteen rinkelen." Over de resultaten van de trajecten zegt men: "5d heeft mij nog nooit teleurgesteld. Ik krijg altijd meer dan ik had verwacht", "Mijn collega is zekerder van zichzelf. Het gewenste effect is bereikt", "Ik zie dat mijn collega's stappen hebben genomen", "Het is tot een einde van het dienstverband gekomen en dat is prima zo", "Het traject heeft mij echt geholpen een betere visie te krijgen op communicatie", "Ik maakte belachelijk veel uren. Daar is nu verandering in gekomen", "Ik ga nu heel anders met mensen om. Vroeger was ik heel directief. Ik ben nu veel empatischer" en "Mijn doelstelling is bereikt. Ik was mijzelf kwijtgeraakt door een burn-out en heb mijzelf weer terug. Ook mijn collega is gegroeid door de coaching."

### **Organisatie en Administratie**

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de organisatie en administratie. De bereikbaarheid, de facturering en het maken van afspraken voldoen aan de verwachtingen: “Ze houden zich prima aan de afspraken en zijn goed te bereiken”, “Alles komt heel helder en zorgvuldig op papier. Ze zijn flexibel in het verzetten van sessies”, “Het verloopt allemaal vlotjes en correct. Er was voor ons nog een subsidietraject aan verbonden. Daaraan gaven ze heel soepel hun medewerking” en “De coach had het wel heel druk, maar dat was geen belemmering. Het plannen van data ging heel makkelijk” en “De coach zelf regelt alles per mail, ook de facturering. Dat verloopt prima.”

### **Relatiebeheer**

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er tevreden of zeer tevreden over. De meeste referenten ontvangen met enige regelmaat een nieuwsbrief. “Het is een informatieve nieuwsbrief. Naast het opleidingsaanbod staan er soms voor ons relevante dingen in”, vertelt een referent. Het contact met 5d wordt als prettig en niet al te commercieel ervaren: “Ze onderhouden de relatie door elk half jaar een berichtje of kaartje te sturen. Ze zijn vriendelijk maar niet opdringerig”, “Als ze je uitnodigen om nog eens langs te komen, gebeurt dat echt vanuit jouw nut en noodzaak” en “Ik vind het wel prettig dat je niet steeds gebeld wordt. Ik volg hen wel op LinkedIn en Facebook.” Twee referenten geven op dit onderdeel geen score omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score geven er tevreden tot zeer tevreden over. Enkele (zeer) tevreden reacties: “De prijs-kwaliteitverhouding is heel goed. Qua prijs zitten ze in de middenmoot, maar de kwaliteit is uitstekend” en “Ze zijn marktconform. Coaching is duur en dan heb ik liever 5d dan een ander.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De trajecten zijn duurder dan die van de concurrentie. Dat werpt wel een drempel op. Als de prijs lager zou zijn, zouden we meer trajecten afnemen. Daar staat tegenover dat 5d wel beantwoordt aan een stuk kwaliteit.” Twee geïnterviewden kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie

### **Tevredenheid coachingstraject en samenwerking totaal**

De referenten zijn over het geheel genomen tevreden en in overgrote meerderheid zelfs zeer tevreden over de coachingstrajecten van 5d. Gevraagd naar de sterke kanten van het bureau, wijzen zij allereerst op de kwaliteit van de coaches: “Ze denken met je mee en houden je een spiegel voor, zodat er echt iets verandert”, “Het is bij hen no-nonsense. Ze zijn daadkrachtig, helder en duidelijk”, “Je spreekt natuurlijk van tevoren iets af met de trainer, maar zij zijn professioneel!” Enkelen voegen nog toe: “Ze zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen. Ik weet precies wat ik kan verwachten: kwaliteit!” en “Ik heb zoveel vertrouwen in mijn eigen coach dat ik haar meteen ook heb gevraagd voor een team-coachingstraject!” Alle referenten tonen zich desgevraagd graag bereid om 5d aan te bevelen bij anderen

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				20%	60%
Accommodatie③				10%	10%
Natraject④			20%	20%	40%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer⑤				30%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				30%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.  
 ③ Acht referenten kennen de accommodatie geen score toe.  
 ④ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.  
 ⑤ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.  
 ⑥ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Een groot deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrajecten van 5d coaching-training-advies (hierna 5d genoemd) doet al langere tijd zaken met het bureau. Enkelen vertellen: “We werken al heel lang samen op het gebied van coaching en scholing. Ze doen hier onder andere de scholing Professionele cultuur”, “We doen al langer scholings- en managementtrajecten met hen. Ik was zo enthousiast over de trainer dat ik wel durfde voor te stellen dat hij mijn sectie Engels zou begeleiden” en “De samenwerking dateert van jaren terug, nog vanuit mijn vorige baan. Ik heb zelf ook een opleiding bij 5d gedaan. Onze vaste trainer is een van de oprichters.” Men licht de keuze voor 5d onder meer als volgt toe: “Ik ben heel blij met het maatwerk, vooral omdat het gebaseerd is op eigenaarschap en verantwoordelijkheid. Het zijn langdurige processen met een duurzaam effect”, “Wij laten interne coaches in spe een opleiding bij hen volgen. Het leek ons daarom goed om 5d ook even intern met ons mee te laten kijken”, “5d denkt goed na over de beste aanpak en geeft heel concreet handen en voeten aan het programma” en “We hebben een aantal organisaties benaderd. Met 5d kun je stevig sparren, wat mij het gevoel gaf dat ze ook willen leveren. Ze laten zich niet lenen voor een trucje.”



Over het voortraject zijn alle referenten goed te spreken. Er wordt naar hun mening heel goed doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever. Daarnaast waardeert men de adviezen en inbreng van 5d zelf: "Er is goed gesproken over onderwerp, doel en doelgroep", "5d luistert goed naar de klant, is kritisch en geeft tegengas. Ze hebben hun eigen professionele rol en visie", "Elk team heeft een eigen intake gehad om de eigen de specifieke behoeftes vast te stellen" en "5d neemt ruim de tijd voor het inventariseren van onze wensen. Ze gaan goed de diepte in."

### **Opleidingsprogramma**

Afgezien van één neutraal gestemde referent, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Zowel de inhoud van de opleiding als de financiële voorwaarden worden op heldere wijze op papier gezet: "Er wordt in de offerte goed aangegeven wat er is afgesproken en wat de kosten zijn", "We hebben niet alle details van te voren vastgelegd, maar de grote lijnen zijn duidelijk genoeg vast komen te liggen" en "5d weet de kern van de zaak altijd heel goed in woorden te vatten." Er is voldoende gelegenheid voor bijstelling van het concept: "Er wordt altijd nog even gepraat over de nadere invulling van het voorstel" en "De thema's zijn op hoofdlijnen benoemd, maar er is ook overeengekomen dat er op basis van de specifieke intakes nog bijstelling mogelijk was." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Dit ligt niet alleen aan 5d, maar ik vind de opleidingsprogramma's net iets te standaard. Er moet altijd wel nog een paar keer heen en weer worden gebeld. Ik weet niet of dit komt doordat ze misschien niet helemaal horen wat er wordt meegegeven."

### **Uitvoering**

Over de uitvoering is men (zeer) positief. Het gaat in dit onderzoek grotendeels om opleidingen, en in een enkel geval om advisering. De tevredenheid betreft om te beginnen de mate van interactie en de afwisseling tussen theorie en praktijk: "Er zijn veel oefeningen en rollenspellen gedaan op het gebied van professionele communicatie, en daarnaast is er theorie aan bod gekomen", "Het was zowel inhoudelijk technisch als conceptueel van goed niveau", "Ze weten theorie en praktische werkvormen goed af te wisselen. Dingen worden goed uitgelegd" en "De mensen vinden in meerderheid dat ze een prettige dag hebben gehad: concreet, afwisselend en inspirerend." Men is over het geheel genomen goed te spreken over het maatwerkgehalte: "Ze zorgen ervoor dat wij in de regie en in eigenaarschap blijven", "Bij het coachen on-the-job gaan ze heel maatgericht te werk" en "Wij hebben gewerkt met een structuur van teams verdeeld over verschillende vakgroepen. Elk team had zijn geheel eigen programma. Er is goed gekeken naar de doelstellingen die de teams zelf van tevoren stellen." Ook op de volgende punten spreekt men zijn waardering uit: "Ze zijn kritisch, vragen door en zorgen dat er geen dingen blijven hangen", "Ze zijn heel goed in het benoemen van wat ze zien. Door middel van luisteren, samenvatten en doorvragen krijgen ze de juiste informatie boven tafel. Ze steken steeds op de juiste plek in: soms op de inhoud en soms in de relatie. Dat doen ze op zo'n hoog niveau dat ik iedere keer weer denk: 'Wat heb ik nog veel te leren!' Een geïnterviewde voegt nog toe: "5d heeft ons geholpen bij het selecteren van coaches in spe. Met hun scherpe reflecties op de kandidaten hebben ze een waardevolle inbreng gehad." Eén referent plaatst nog wel een aantal kritische noten: "Ik heb zelf ervaren dat er af en toe standaard programma's werden. De wisselingen van personeel gaan een beetje ten koste van de diepgang. Ook zitten ze niet altijd genoeg bovenop het huiswerk." Er is naar de mening van de referenten voldoende ruimte voor tussentijdse evaluatie en eventuele bijstelling: "We gaan er op gezette tijden voor zitten om in- en uit te zoomen", "Ze checken in de pauzes of het goed gaat. Ook aan het einde van een trainingdag wordt er nog even kortgesloten" en "De lijntjes staan altijd open. Ik voel van hun kant echt de bereidheid om te kijken naar wat er de volgende keer beter kan."

### Opleiders

Over de opleiders is men tevreden tot zeer tevreden. Men prijst hen om hun deskundigheid en persoonlijke vaardigheden: “Ze zijn deskundig en weten hun kennis flexibel in te zetten, naar gelang de behoefte van het team”, “Ze zijn heel goed in het bespreekbaar maken van wat ze zien” en “Ik zou de trainer beschrijven als positief, enthousiast en creatief. Zij paart deskundigheid en professionaliteit aan een warme, transparante toegankelijkheid.” Men merkt op dat de trainers de juiste afstand weten te behouden. Men noemt hun houding prettig, respectvol en integer: “De trainer wordt onmiddellijk deelgenoot van de groep zonder dat zij teveel onderdeel van het geheel wordt”, “Zij weet het heel goed bij ons te laten. Wij nemen het besluit maar zij observeert goed en vraagt door”, “Zij komt op het juiste moment dichterbij of doet een stap terug”, “Ze zijn kritisch op hun eigen aanpak. Ze willen altijd weten of jij nog ideeën hebt en nemen geen genoegen met een half antwoord” en “Ze doen het heel integer en diplomatiek. Je voelt je nooit aangevallen.” In sommige gevallen wordt de training door twee opleiders gegeven: “De trainers wisselen elkaar af, zodat je nu eens met de een en dan weer met de ander te maken hebt. Het verloopt heel vanzelfsprekend”, aldus een referent in dit verband.

### Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal roept (zeer) tevreden reacties op. Het materiaal bestaat onder andere uit readers en film- en spelmaterialen. Daarnaast is er sprake van literatuurlijsten met verplichte en facultatieve literatuur. Het materiaal is afgestemd op de inhoud van de training, de doelstellingen en de behoeften van de doelgroep. Een greep uit de reacties: “Ze hebben speciaal voor ons een reader met theoretische achtergronden van professionele communicatie samengesteld. Ze sturen ook links van testjes”, “De inhoud van de studieboeken wordt altijd heel goed verwerkt in datgene wat ze met ons oppakken”, “De methodiek is op onze leest geschoeid en zit goed in elkaar. Soms komen ze met aanvullend materiaal zoals waaiers met korte spreuken en statements” en “Ze kopiëren naar hartenlust uit boeken van andere goeroes. Ze zijn sterk in het terugbrengen van wetenschappelijke literatuur en hoogdravend taalgebruik tot A4tjes met een korte, begrijpelijke samenvatting.” Twee referenten geven op dit onderdeel geen score, omdat ze onvoldoende zicht hebben op het trainingsmateriaal.

### Accommodatie

Tachtig procent van de geïnterviewden kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie. De twee referenten die wel een score geven, tonen zich (zeer) tevreden. Ze zeggen ieder: “Ze hebben de schoolleiding getraind in een heel mooi oud pand waar zij een verdieping hebben gehuurd. De lunch was van een lokaal bedrijf en erg goed. Je kon er buiten zitten in het tuintje. Het ging er heel gemoedelijk aan toe” en “De trainingen zijn niet bij 5d zelf maar zij doen een aantal goede suggesties waaruit wij mogen kiezen.”

### Natraject

Zes van de acht referenten die het natraject een score toekennen, tonen zich (zeer) tevreden; twee anderen zijn neutraal gestemd en de twee overigen geven geen score, bij gebrek aan informatie. Indien gewenst, worden er certificaten van deelname uitgereikt. Aan de afronding wordt in de regel de nodige aandacht besteed. “Ze zijn daar heel attent in. De deelnemers kregen een persoonlijk verhaal en een bol vergeet-mij-nietjes” en “We hebben zelfs afgesloten met een etetje.” Er is doorgaans sprake van een mondelinge evaluatie met de opdrachtgever. “We hebben gezamenlijk bekeken of de doelstellingen behaald waren”, aldus een referent. 5d brengt de opdrachtgever goed op de hoogte, zonder de privacy van de deelnemers onnodig te schaden: “Als ik bijvoorbeeld vragen heb over de rolneming van de teamleider, dan blijft de trainer integer, maar geeft mij toch voldoende feedback”, zegt iemand. Soms vindt er een schriftelijke verslaglegging plaats. Een referent: “Wij schrijven voor onszelf per kandidaat een motivatie op. De trainer voegt hier nog dingen aan toe als zij dat nodig vindt.” Men is goed te spreken over de nazorg: “We hebben nog heel lang terugkomdagen gehad. Tussentijds konden we ook altijd terecht met vragen” en “Ik krijg nog regelmatig tips.” 5d geeft voldoende aandacht aan borging: “Ze stimuleren ons om vanuit ons leiderschap tussentijds al dingen vast te leggen” en “Ze hebben van vorige ervaringen geleerd. Ze leggen veel nadruk op een goede borging. Elke docent krijgt een digitale omgeving om doelstellingen en opbrengsten te formuleren. De trainer hamert erop dat we daarop terugkomen.” De toegekende ‘drieën’ worden als volgt gemotiveerd: “Er is niet structureel per jaargang gekeken of de doelstellingen bereikt zijn” en “We hebben zelf het initiatief moeten nemen voor een terugkombijeenkomst.”

Gevraagd naar de resultaten, reageert men over het geheel genomen positief: “Ik zie goede opbrengsten voor de samenwerking binnen ons team, de communicatie en de ouderbetrokkenheid”, “5d heeft zeker een waardevolle bijdrage geleverd aan de selectie”, “Er worden kleine maar duurzame stapjes gemaakt op het gebied van samenwerken en overleg”, “Ik zie dat mensen veel beter om kunnen gaan met werkdruk. Een collega die vorig jaar nog een hartaanval kreeg, doet nu weer energiek zijn werk” en “Er is in de afgelopen jaren veel veranderd. De teamleiders krijgen van hun teams gemiddeld een cijfer ‘zeven’, terwijl dat in het verleden een ‘vier’ was. Zonder 5d waren we niet zover gekomen!” Een referent voegt nog toe: “De schoolleiding was zo tevreden dat er is besloten ook de vakgroep-leiders en tot slot de docenten zelf te trainen. Iedereen is enthousiast, terwijl er vanuit het verleden toch een enorme aversie was tegen trainingen. Elk team heeft op eigen initiatief de resultaten gepresenteerd. Ze zijn zich bewust van hun voorbeeldrol naar de leerlingen in het nemen van leiderschap en willen ermee aan de slag!”

### **Organisatie en Administratie**

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent zijn allen (zeer) tevreden over de organisatie en administratie. Enkele goedkeurende reacties over de bereikbaarheid, de facturering en de accuratesse: “Je hebt direct contact als je belt, mailt of appt”, “5d reageert op een zeer korte termijn. De zorgvuldigheid waarmee ze te werk gaan is opvallend”, “Ze houden zich goed aan de afspraken. Als er toch een keer iets mis gaat dan bieden ze keurig hun verontschuldiging aan” en “De offertes zijn netjes en de facturering goed. Je kunt merken dat het een platte, kleine organisatie is.” Degene die zich niet helemaal tevreden toont, geeft de volgende reden voor zijn score: “De facturen komen soms te vroeg en soms te laat. Ook agenda’s en programma’s lopen soms vertraging op. Dat kwam niet helemaal professioneel op mij over.”

### **Relatiebeheer**

Allen die hun mening uitspreken over het relatiebeheer kennen het een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. 5d verstuurt met enige regelmaat een nieuwsbrief en uitnodigingen. Daarnaast hebben de meeste opdrachtgevers van tijd tot tijd contact met een of meerdere trainers. Men vertelt: “We krijgen nieuwsbrieven met het workshopaanbod en ook weleens een uitnodiging of nieuwjaarskaart”, “Een van de trainers neemt weleens contact op en ik voel me vrij om hetzelfde te doen”, “We hebben met de adviseur de afspraak dat we twee keer per jaar de stand van zaken bespreken. We kunnen gewoon sparren. Ze hengelen niet meteen naar opdrachten”, “Het persoonlijke contact is plezierig en constructief” en “Het is prettig en snel schakelen, zo rechtstreeks met de trainer.” Een aantal opdrachtgevers geeft aan weinig contact te hebben met 5d, maar dat juist prettig te vinden. “5d is een merk dat zichzelf verkoopt. Ze presenteren hun aanbod goed op hun website. Ze bellen niet, en dat vind ik juist wel plezierig. Ze hebben het heel druk en dat is een goed teken”, zo licht een geïnterviewde toe. Eén referent geeft voor het relatiebeheer geen score omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Een greep hieruit: “Ze zijn niet overdreven duur en doen wat ze beloven”, “Als ik kijk naar andere bureaus, dan zitten ze mooi in het midden”, “Ze voeren dezelfde prijzen als andere deskundigen en de kwaliteit is aan de hoge kant” en “Ik betaal elders veel meer en krijg daar niet precies wat ik wil, zoals hier.” Eén referent onthoudt zich op dit onderdeel van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerktrajecten van 5d zijn de referenten unaniem positief. Ze prijzen 5d om de kwaliteit van de trainers en adviseurs: "De trainer weet een mooie balans te houden tussen warme menselijkheid en professionaliteit", "Zij kent onze organisatie goed maar houdt voldoende afstand", "Ik ben heel tevreden met hun integriteit en de manier waarop ze de relationele en sociale kant erbij betrekken", "Ze hebben aandacht voor zowel de persoon als het grote geheel. Ze zijn integer en opmerkzaam. Als ze zien dat er ergens werk te doen is, nemen ze verantwoordelijkheid en laten ze niet zomaar los", "De trainer is scherp, professioneel, betrokken, bevlogen, accuraat en heel betrouwbaar", "Zij heeft inhoud en toont flexibiliteit en inlevingsvermogen" en "Ze staan boven de stof. Ze kunnen die toelichten en altijd weer verbinden aan de persoon. Het lukt hen steeds weer om een verdiepingsslag te maken. Dat blijft mij op een gunstige manier triggeren." Ook het maatwerk wordt aangemerkt als een sterk punt: "5d is altijd bereid te luisteren naar de wensen van de klant", "Ze stellen op basis van de vele hulpvragen in overleg iets samen wat precies bij jou past" en "Waar anderen met iets kant en klaars komen dat ik zelf ook had kunnen verzinnen, gaan zij naast de mensen staan en denken ze mee over wat er echt nodig is." Verder voegt men nog toe: "Ze reageren snel, je kunt van hen op aan en ze leveren kwaliteit", "Ik leg de lat heel hoog. Bij andere aanbieders is op een gegeven moment de dynamiek eruit. Het mooie van 5d is dat we tot nu toe nog geen teleurstellend moment met hen hebben gehad" en "Het is een leuke, transparante club. Fijn als je daarvan een stukje in je eigen organisatie kunt neerzetten." Naast deze lovende woorden is er door een referent ook een verbeterpunt genoemd: "Ze zouden over de hele linie wat doel- en opbrengstgerichter te werk mogen gaan." Allen bevestigen desgevraagd graag bereid te zijn de maatwerktrajecten van 5d aan te bevelen bij derden.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie					100%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding②				50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Vrijwel alle respondenten kennen 5d via een zakelijke of persoonlijke relatie. De positieve verhalen die ze via die contacten over 5d hoorden waren een belangrijke reden om ook contact te zoeken met het instituut. Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Voorafgaand aan de inschrijving is er een uitgebreide intake, waarin wordt vastgesteld of de onderlinge verwachtingen met elkaar in overeenstemming zijn. Eén referent vertelt: "Een collega was ontzettend enthousiast. Daarom heb ik contact gezocht. Tijdens het intakegesprek gaf ik aan dat ik me vooral op teamcoaching wilde richten. In overleg heb ik het eerste jaar overgeslagen. Ter voorbereiding op het tweede jaar heb ik wel alle literatuur van het eerste jaar bestudeerd. Ik had het gevoel dat er goed werd meege gedacht." Een ander vertelt: "Voordat ik aan de opleiding begon zocht ik zelf een coach. Een collega en een bekende van mij noemden - onafhankelijk van elkaar - 5d als optie. Beiden waren enthousiast. Zelf vond ik het heel prettig dat je al tijdens de intake contact hebt met de trainer."

### **Opleidingsprogramma**

De eerste informatie over het opleidingsprogramma vonden alle respondenten via de website. Daar vonden zij informatie over de verschillende theorieën die ten grondslag liggen aan de opleiding. Ook is er een beschrijving van de doelgroep, werkvormen, studielast, locatie en kosten. De geïnterviewden kregen meer inzicht in het programma tijdens het intakegesprek. Zij zijn hierover allen tevreden tot zeer tevreden. Eén van de referenten vertelt: “Op de website staat een kort overzicht van het opleidingsprogramma. Tijdens het intakegesprek krijg je pas een goed beeld van wat je kunt verwachten. Ook omdat je direct vragen kunt stellen aan de trainer die de opleiding geeft.” Een ander zegt: “Ik wist in grote lijnen welke methodieken er toegepast zouden worden en hoeveel tijd ik aan de opleiding kwijt zou zijn. Een precies beeld van het programma krijg je eigenlijk pas als je de opleidingsmap krijgt. De informatie vooraf is zeker voldoende om een beeld te hebben van wat je kunt verwachten.” Eén tevreden geïnterviewde heeft een punt van kritiek: “Het is bij inschrijving niet zo duidelijk dat medewerkers uit het onderwijs nogal dominant vertegenwoordigd zijn in de opleidingen. De stof is breed toepasbaar, maar de oververtegenwoordiging van deze groep maakte dat de voorbeelden voor mij niet altijd even relevant waren.

### **Uitvoering**

Alle respondenten bevestigen dat het volledige opleidingsprogramma aan bod is gekomen tijdens de uitvoering van de opleiding. Zij zijn hierover dan ook allen tevreden tot zeer tevreden. Waar dat nodig was, werden aanpassingen gedaan. Eén referent vertelt: “We zijn gedurende de opleiding een aantal keer stevig van het programma afgeweken. De trainer koos daarvoor om beter aan te sluiten bij de behoefte van de groep op dat moment. Die aanpassingen maakten het in mijn ogen bijna maatwerk. Alle programmaonderdelen zijn toch aan bod gekomen.” Een ander zegt: “Het programma kwam overeen met wat me beloofd was, maar de uitvoering heeft mijn verwachtingen ruimschoots overtroffen. Het is heel intensief. Je leert coachen, maar tegelijkertijd wordt je zelf gecoacht, waardoor je je persoonlijk ontwikkeld. Je ondergaat zelf wat je gaat toepassen, waardoor je ook een veel beter beeld hebt van wat je aan het doen bent.”

### **Opleiders**

Over de docenten zijn alle referenten zeer enthousiast. Enkele positieve reacties: “De docenten zijn heel grondig in hun begeleiding. Ze maken het zichzelf niet makkelijk en gaan met iedereen een persoonlijk proces aan. Ze zijn ook heel zorgzaam”, “De docenten zitten goed in de stof en staan erboven. Inhoudelijk hebben ze de stof paraat, waardoor ze heel persoonlijk kunnen communiceren”, “De ene trainer heeft duidelijk veel ervaring. Daardoor ziet het er makkelijk en ontspannen uit. De ander heeft zich uitstekend voorbereid en doet hele goede observaties”, “De trainers zijn bijzonder professioneel, bekwaam en empathisch. Ze passen toe wat ze doceren” en “De trainers laten je echt voelen dat ze persoonlijk betrokken zijn. Daardoor durft iedereen ook meer van zichzelf te laten zien”.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal bestaat uit een opleidingsmap met theorie en een werkboek met oefeningen. Daarnaast is er een literatuurlijst met verplichte en aanvullende literatuur. Alle respondenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van de geïnterviewden vertelt: “Er is goed nagedacht over het trainingsmateriaal. Het is een volledig pakket. De opleidingsmap volgt de structuur van de opleiding en de literatuur geeft de theoretische ondersteuning. Voor wie daar behoefte aan heeft, is er aanvullende literatuur voor verdere verdieping.” Een ander zegt: “Alle literatuur is zeer bruikbaar om bij je eigen coachingswerk in te zetten. Het is netjes en modern en handig als naslagwerk.” Eén referent ziet ruimte voor verbetering: “Als onderdeel van de opleiding verzorgen deelnemers een deel van de trainingen. Het zou prettig zijn als het instituut meer faciliteert in het bewaren en verstrekken van dit materiaal.”

### **Accommodatie**

De trainingen werden gegeven op verschillende opleidingslocaties in Bergen en Delft. Over beide accommodaties zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "Ik vond het een bijzonder prettige accommodatie. We konden ons over verschillende ruimtes verspreiden voor het doen van opdrachten. We waren met best een grote groep, maar op die manier heb je daar helemaal geen last van. We zijn ook veel buiten geweest. De accommodatie ligt in een mooie omgeving. Er is een grote keuken waarin lekker werd gekookt." Een ander zegt: "De accommodatie was feestvreugdeverhogend. Het was een bijzonder prettige ruimte met een mooie tuin. We kregen ook een hele goede lunch." En een derde: "Het is een uitstekende accommodatie voor dit soort trainingen. Je kunt er gratis parkeren en het ligt aan een parkje waar je lekker kunt uitwaaien."

### **Natraject**

Ter afsluiting van ieder jaar krijgen de deelnemers een deelcertificaat. De deelnemers krijgen dit certificaat als zij aan het afsluitende programmaonderdeel hebben deelgenomen en al het huiswerk hebben ingeleverd. Eén van de referenten zegt: "Het deelcertificaat voelt echt als een diploma en de eindopdracht is ook een plechtige gebeurtenis." Een ander zegt: "Je krijgt op iedere opdracht uitgebreide feedback. Daar leer je weer veel van." Na de afsluitende opdracht en de uitreiking van het certificaat is er geen contact meer vanuit het instituut. Eén geïnterviewde zegt hierover: "Dat vind ik prettig. Je staat op eigen benen. Bovendien hebben ze een open houding, dus als ik zelf met een vraag zit durf ik altijd bij hen aan te kloppen." Een ander zegt hierover: "Ik heb een beetje een zwevend gevoel na het traject. Ik weet nog niet of ik dat fijn vind zo, maar het is wel interessant om te ervaren." Alle respondenten bevestigen dat de opleidingsdoelen zijn bereikt. Zij zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het natraject.

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Er is vrijwel alleen contact met de opleiders. Alle geïnterviewden ervaren dit als zeer prettig. Eén van hen zegt hierover: "Ik vind dit een fijne en logische manier van werken. Er is heel direct contact. Daardoor ontstaan er ook geen misverstanden." Dit directe contact zorgt ook voor flexibiliteit; bijvoorbeeld bij de aanmelding. Eén respondent zegt: "Kort voor aanvang van de opleiding besloot ik dat ik mee wilde doen. We hebben op korte termijn een intakegesprek kunnen plannen, waardoor ik nog op tijd met de opleiding kon beginnen." Alle benodigde informatie wordt tijdig verstrekt en alle afspraken worden nagekomen. Eén van de referenten zegt hierover: "Alles wordt netjes op tijd verstuurd. Dat geldt voor informatie over de opleiding vooraf, voor de sheets van de presentatie na afloop van de training en voor de rekeningen. Op de rekening staat steeds het afgesproken bedrag."

### **Relatiebeheer**

Na afloop van de opleiding kunnen de deelnemers een nieuwsbrief ontvangen om op de hoogte te blijven van de activiteiten van het instituut. Niet alle gesproken respondenten ontvangen deze nieuwsbrief. Eén van hen vertelt: "Het was een heel gedoe om de nieuwsbrief te ontvangen. Ik heb me meerdere keren aangemeld en ontvang de nieuwsbrief nu uiteindelijk, nadat ik daarover telefonisch contact heb gezocht. Ik vind dit wel prettiger dan allerlei ongevraagde informatie." Een ander zegt: "Ze blijken inderdaad een nieuwsbrief te hebben, waar ik tot voor kort niets van wist. Ze kunnen daar wel iets actiever communiceren." Naast de nieuwsbrief zijn er relatiedagen en wordt er soms persoonlijk contact gehouden. Eén geïnterviewde zegt: "Ze zijn goed bereikbaar en staan open voor vragen. Ook nemen ze geïnteresseerd contact op om te vragen hoe het gaat." Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Met name de kwaliteit wordt bijzonder hoog gewaardeerd, waardoor deze verhouding positief uitslaat. Eén van de respondenten verwoordt het als volgt: "Ik vond het behoorlijk duur; vooral voorafgaand aan de opleiding. Ik heb absoluut waar voor mijn geld gekregen. Ik ben zeer tevreden." Een ander zegt: "Ik vind het een dure cursus, maar daar krijg je ook echt iets voor terug. De opleiding wordt ook zonder enige vragen vergoed door het bestuur, omdat zij de waarde er ook wel van inzien." Een aantal referenten vindt de prijs ook meevallen. Eén van hen zegt: "Het is zeker geen dure opleiding in vergelijking met andere instituten. Een ander zegt: "De prijs-kwaliteitverhouding is echt prima. Ik heb echt wel gekeken naar andere bureaus en dan ben je een stuk duurder uit. Veel hogere kwaliteit kun je niet krijgen." Eén referent heeft geen zicht op de prijs en kent om die reden geen score toe aan de prijs-kwaliteitverhouding.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleidingen met een open inschrijving of de samenwerking in totaal. Enkele sterke punten die door hen worden benadrukt: "Het is intensief en grondig. Ik heb heel veel geleerd over mezelf, over coachen en over gesprekken voeren", "De training heeft een goede opbouw met theorie, oefeningen en feedback. Daardoor is er veel ruimte om je persoonlijk te ontwikkelen", "Ze zeggen wat ze doen en ze doen wat ze zeggen. Dat laten ze zien in alles wat ze doen. Het is ook geen trucje, maar een echte methode", "Er werd hard gewerkt, ook door de medestudenten. Het is een goede mix tussen theorie, praktijk en oefeningen" en "De trainingen zijn voor mij steeds een oplaadpunt. Heel inspirerend". Alle geïnterviewden zouden het instituut desgevraagd bij een collega aanraden en allen overwegen zij opnieuw een traject bij het instituut af te nemen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met 5d coaching-training-advies op 31-05-2018.

### Algemeen

5d coaching - training - advies begeleidt mensen individueel en in teamverband in de ontwikkeling naar zingeving, zelfsturing en professionaliteit. Het bureau biedt begeleiding en ondersteuning bij werk-, leer- en veranderingsprocessen, training, opleiding, advisering en onderzoek, coaching en supervisie. Steeds gericht op 3 niveaus:

- de organisatie, implementatie van veranderingsprocessen
- de groep, verbeteren van het functioneren van teams
- het individu, vergroten van de persoonlijke effectiviteit.

Kenmerkend in de visie van 5d is de sterke nadruk op de eigen verantwoordelijkheid van de deelnemers voor het bereiken van de individuele en organisatiedoelen. Het bureau begeleidt organisaties, teams en individuen bij het realiseren van 'een hoge(re) mate van zelfsturing en professionaliteit op weg naar een professionele cultuur'.

### Kwaliteit

De adviseurs van het bureau beschikken over uitgebreide expertise op het vlak van de onderscheidende activiteiten van het bureau. Daarnaast heeft iedere coach specifieke speerpunten waarop zij deskundig zijn. Door samen 'dingen neer te zetten' bereiken zij de door de opdrachtgevers gewaardeerde synergie. De adviseurs zijn afkomstig uit de onderwijssector en uit het bedrijfsleven. Zij beschikken over brede ervaring in het werkveld en hebben een sterke feeling met de sectoren. Het bureau werkt eclecticisch en maakt gebruik van verschillende concepten. Elke adviseur beschikt over de bij het concept horende expertise. Ook worden regelmatig specialisten op specifieke terreinen ingezet. Professionalisering is een serieuze zaak bij 5d en krijgt veel aandacht. Er is veel ruimte voor individuele ontwikkeling. De gemeenschappelijke professionalisering omvat onder meer een driewekelijkse 5d-dag waarop naast inhoudelijke zaken ook de voortgang van trajecten aan de orde komen. Ook supervisie, intervisie en het geven van feedback staan structureel op de agenda. Jaarlijks worden er twee tweedaagse georganiseerd, waarop vooral de inhoud van het vak aan de orde komt aan de hand van thema's.

### Continuïteit

5d is breed actief. Zo is men werkzaam in de onderwijssectoren PO, VO, MBO en HBO en werkt men voor gemeenten, zorginstellingen en andere non-profitorganisaties. Daarnaast is het bureau in toenemende mate actief in het bedrijfsleven. De grote tevredenheid over de dienstverlening van 5d leidt via mond-tot-mond reclame tot nieuwe opdrachten en naar aanleiding daarvan tot uitbreiding van het aantal adviseurs. Op signalen en ontwikkelingen in het werkveld wordt continu zorgvuldig ingespeeld. Nieuwe producten worden door 5d veelal ontwikkeld naar aanleiding van vragen van klanten. Er is daarbij sprake van een wisselwerking waardoor producten regelmatig in samenwerking worden ontwikkeld. De kracht van 5d ligt onder meer in de eclecticische benadering. Zo wordt bij coaching steeds nadrukkelijk gekeken welke aanpak en welk concept het best aansluit bij de specifieke doelstelling en de situatie. De goede antenne van de adviseurs van 5d voor wat leeft binnen organisaties en de uitgebreide inhoudelijke expertise staan garant voor de ontwikkeling van interventies en producten op maat. Hierdoor sluit de dienstverlening nauw aan bij de actuele ontwikkelingen en behoeften van de organisaties. Op basis van de opnieuw hoge waardering van de respondenten van het Cedeo klanttevredenheidsonderzoek, de zorg voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van 5d coaching - training - advies voor de komende tijd voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Zowel de inhoud, als de uitvoering van opleidingen, trainingen en coachingstrajecten worden zorgvuldig afgestemd op de doelstellingen van de deelnemers. De betrokkenheid van de leidinggevende is hierbij volgens 5d van groot belang. In de visie van het bureau is betrokkenheid een onontbeerlijke voorwaarde voor borging en implementatie. Zo wordt in teamtrajecten de leidinggevende ook zelf betrokken en onderdeel van de trajecten. In de Coach-opleiding wordt gewerkt met persoonlijke Ontwikkelingsplannen (POP's). Deze worden na het intakegesprek door de deelnemers opgesteld en gebruikt ter monitoring van de voortgang en de doelstellingen.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)